

Hur digitaliseringen och globala regleringar har inverkat på bankbranschen

Melina Grönholm

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Företagsekonomi
Identifikationsnummer:	4985
Författare:	Melina Grönholm
Arbetets namn:	Hur digitaliseringen och globala regleringar har inverkat på bankbranschen
Handledare (Arcada):	Maj-Britt Granström
Uppdragsgivare:	-
<p>Sammandrag:</p> <p>Digitaliseringen och globala regleringar förändrar ständigt på bankverksamheten. Kundernas förändrade beteende, den hela tiden utvecklande teknologin och förändringar i marknaderna är de största orsakerna bakom digitaliseringen. Med begreppet digitalisering menar man omvandling av data till digital form, eller med andra ord teknologins integrering till det vardagliga livet. Digitalisering handlar inte enbart om att konvertera saker eller processer till elektronisk form, utan den förändrar företagets kärnverksamhet, marknadernas uppbyggnad och omformar människornas handlingssätt, och på så sätt även ändrar på hela samhällets uppbyggnad. Kundernas förväntningar tvingar företagen att utnyttja digitalisering, och kan därför ses som ett verktyg för att förbättra affärsverksamheten. Den allt mer globala marknaden gör också att företagen är tvungna att nya affärsverksamhetsmodeller för att kunna konkurrera på marknaden. Finland är ett av de mest digitalt utvecklade länder jämfört med andra EU-länder och har goda chanser att tävla i ämnet i framtiden. Den globala marknaden kan ses på företagsnivå och på internationell nivå, eftersom största delen av lagstiftningen kommer från den Europeiska unionen. De under senaste åren fattade lagstiftningarna handlar mycket om att enhetliga den Europeiska lagstiftningen. Globaliseringen har medfört med problem men kan också ses ha gett bättre resurser och kunnighet genom samarbete till exempel i kampen mot penningtvätt.</p>	
Nyckelord:	Digitalisering, banker, bankverksamheten, banktjänster, Nordea, EU, globalisering, globala marknader.
Sidantal:	45
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	30.5.2016

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Business Administration
Identification number:	4985
Author:	Melina Grönholm
Title:	How digitalization and global regulations has affected the banking industry
Supervisor (Arcada):	Maj-Britt Granström
Commissioned by:	-
<p>Abstract:</p> <p>Digitalization and the global regulatory changes are constantly changing the banking industry. The changes in customer behaviour and as well as their needs, the constantly evolving technology and changes in the markets are the main reasons behind digitalization. Digitalization means converting data into a digital form or in other words the integration of technology into everyday life. Digitalization is not just about converting things or processes into electronic form, but it transforms companies' core businesses and market structure, and transforms people's attitudes, and thus changes the whole society. Customer expectations are forcing companies to take advantage of digitalization and it can therefore also be seen as a tool to improve business operations. The increasingly global market also means that companies have to create new business models to compete in the market. Finland is one of the most digitally advanced countries compared to other EU countries and has good chances to compete in the market in the future. The global market can be seen at a company level and an international level, since most of the legislation comes from the European Union. In the past few years, the regulatory changes are very much about the uniting of the European legislation. Globalization has led to problems but it can also be seen to have given better resources and skills through cooperation, for example in the fight against money laundering.</p>	
Keywords:	Digitalization, banks, banking industry, financial products, Nordea, EU, globalization, global markets.
Number of pages:	45
Language:	Swedish
Date of acceptance:	30.5.2016

INNEHÅLL

1	Inledning.....	7
1.1	Syfte	8
1.2	Problemområde och avgränsningar	8
1.3	Metod.....	9
1.4	Företagsbeskrivning	9
2	Digitalisering.....	10
2.1	Vad betyder digitalisering?.....	10
2.2	Digitalisering ur ett större perspektiv	10
2.3	Digitaliseringens tre vändpunkter	12
2.3.1	<i>Kundernas förändrade beteende</i>	<i>13</i>
2.3.2	<i>Förändringar i teknologin</i>	<i>15</i>
2.3.3	<i>Förändringar i marknaderna.....</i>	<i>15</i>
2.4	Digitalisering i Finland	16
2.5	Digitalisering i framtiden	18
3	Digitalisering inom Nordea	20
3.1	Historia	20
3.2	Digitala tjänster inom Nordea	20
3.2.1	<i>Internetbank</i>	<i>20</i>
3.2.2	<i>Automater och kort.....</i>	<i>21</i>
3.2.3	<i>Mobila tjänster.....</i>	<i>21</i>
3.2.4	<i>Onlinemöten</i>	<i>22</i>
3.3	Förenkling.....	22
3.4	Bankernas datasystem	23
4	EU:s regleringar.....	25
4.1	Vad betyder globalisering?.....	25
4.2	Finansinspektionen	26
4.3	Europeiska bankmyndigheten.....	27
4.4	MiFID	28
4.5	FATF.....	28
4.6	FATCA	30
4.7	IFRS.....	30

4.8	Basel III	31
5	Analys över digitaliseringens och de globala regleringarnas inverkan på bankbranschen.....	31
5.1	Digitalisering.....	31
5.2	Globaliseringen	36
6	Slutsatser	37
7	Avslutning.....	37
8	Källor.....	39

Figurer

Figur 1. Vad digitalisering erbjuder bankerna (2013).	11
Figur 2. Digitaliseringens tre vändpunkter.	13
Figur 3. Finlands resultat i Europeiska kommissionens undersökning.....	17
Figur 4. Transaktioner (i miljoner) i de olika kanalerna (Nordeas årsberättelse, 2015). 23	
Figur 5. Antalet kontor och uttagsautomater åren 2006-2016 (Finansinspektionen b) ..	32
Figur 6. Digitaliseringens faser inom den finländska bankverksamheten	34

Tabeller

Tabell 1. SSM:s fokusområden till år 2016.	28
Tabell 2. Banktjänsternas digitala historia.....	35

1 INLEDNING

Den allt mer betydande och snabbväxande informationstekniska utvecklingen har medfört stora förändringar i bankernas verksamhetsmiljö under senaste åren. Kundernas förväntningar har förändrats, vilket har redan nu lett till att det har uppstått en hel del alternativa metoder för att sköta bankärenden, exempelvis automater för att både insätta och utta pengar, online möten samt olika slags mobilapplikationer. Digitaliseringen ses numera som en nödvändighet och företag är tvungna att skapa digitala kanaler för att hålla konkurrenskraften i en allt mer digitaliserad värld. Internet är den största infrastrukturen som människorna någonsin har skapat och man kan säga att den är världens första globala marknadsplats.

I Finland har vi ett väldigt fått antal banker och produkterna och tjänsterna är i stort sett likadana. Bankernas största konkurrensfördelar handlar numera alltså inte om att tävla om produkterna, utan digitaliseringen har öppnat fler dörrar och möjligheter att tävla om kunderna. Digitaliseringen ses alltså som en möjlighet för att skapa positiva kundupplevelser och inte bara som ett sätt att dra ner på personal och kostnader. Nuförtiden strävar varje bank i Finland efter samma mål; att övergå till nätet. Behovet av kontor har minskat drastiskt, vilket naturligtvis leder till att allt fler kontor avskaffas; enligt Finansbranschens Centralförbund är det bara 3 % av befolkningen i Finland som lyfter pengar på bankkontor och användningen av nätbanken ökar hela tiden (Taloussanomat a).

Förändringar sker dock inte bara utgående från kundernas synvinkel, utan också bankernas interna verksamhetsmiljö förändras ständigt, eftersom det inte numera är bara den finländska lagstiftningen som styr verksamheten inom bankbranschen; de fattas oftast på EU-nivå. Digitalisering och globaliseringen är de nya stora förändringskrafterna i dagens värld. Den globala världen leder till att det uppstår nya problem som påverkar bankverksamheten och också kundernas beteende. Exempelvis största delen av regleringar inom bankverksamheten handlar om penningtvätt och finansiering av terrorism, i stort sett på grund av att vi lever i en globaliserad värld.

1.1 Syfte

Syftet med examensarbetet är att redogöra för den pågående övergångsfasen inom bankbranschen, det vill säga vilka förändringar digitalisering och globala regleringar har medfört till bankernas verksamhet. Syftet med arbetet är att ge läsaren inblick över hur dessa ämnen inverkar på bankverksamheten på ett förståeligt sätt. Arbetet är en kartläggning som består av bakgrundsfakta om digitalisering och dess vändpunkter, hur det inverkar på Finlands ekonomi, dess framtid och hur digitaliseringen syns inom bankerna. I arbetet tas upp de centrala regleringar fattade av den Europeiska unionen som mest inverkar på bankernas verksamhet. Globaliseringen är den främsta orsaken till regleringar som tas upp i arbetet, och därför redogörs det också kort för begreppet globalisering. I den empiriska delen finns det en analys över hur digitaliseringen och EU:s regleringar inverkar på verksamheten inom bankerna.

Det finns inte mycket information om hur globala regleringar inverkar på banker och därför anser jag att det var intressant att ta med i examensarbetet. Bakgrunden till ämnesvalet är att jag anser att det är ett aktuellt och intressant ämne att undersöka, eftersom jag själva arbetar i ett bankkontor i Nordea där både kunder och kollegor har starka åsikter om ämnet.

1.2 Problemområde och avgränsningar

Huvudforskningsfrågan i detta arbete är hur den rådande utvecklingen av digitalisering och globaliseringen inverkar på bankbranschen. Arbetet redogör för den historiska utvecklingen av båda ämnena samt ger inblick till hur dessa faktorer kommer att inverka på bankverksamheten i framtiden. Arbetet ser på forskningsfrågan ur de finländska bankernas synvinkel.

Det har gjorts undersökningar om att digitalisering och globalisering är de största trenderna som formar dagens banker och ämnena går ofta hand i hand, vilket är också orsaken till att jag valde att redogöra för båda ämnena. Arbetet tar upp globala regleringar som kommer från den Europeiska unionen, eftersom största delen av regleringar som berör Finland fattas på EU-nivå. Det finns inte mycket studier om hur globaliseringen

har inverkat på bankbranschen i Finland, utan de existerande studierna handlar mest om länder utanför EU, och därför kommer arbetet med ny fakta om ämnet.

För läsaren lättare kan förstå och identifiera sig med ämnet, fokuserar sig arbetet främst på sådana regleringar som påverkar kunderna och det vardagliga arbetet inom bankerna. För att knyta arbetet till en mer praktisk nivå, kommer examensarbetet att använda Nordea som exempel i hurdana digitaliska kanaler det finns. Jag valde att ha Nordea som exempel, eftersom den är Finlands och också ett av Nordens största banker. Nordea ses också ofta som en föregångare jämfört med andra finska banker vad det gäller teknologi.

1.3 Metod

För att kunna undersöka vilka förändringar den teknologiska utvecklingen har medfört inom bankbranschen, görs arbetet som en kvantitativ undersökning. Som sekundära källor till insamling av data används främst rapporter, studier och forskningslitteratur i digital form samt böcker (Cooper & Schindler, 2002, s. 280-283). För att redogöra för globala regleringar, används det som källor dokument från statliga myndigheter, det vill säga då det handlar om Europeiska unionens olika organisationer. Vad det gäller digitalisering, används det i arbetet främst Internetkällor, eftersom det inte finns mycket tryckt material om ämnet. Nordeas officiella internetsidor och pressmeddelanden används som källor för att kartlägga de olika digitala kanalerna inom banken.

1.4 Företagsbeskrivning

Nordea är Nordeuropas största finanskoncern med verksamhet i Finland, Sverige, Norge, Danmark, Estland, Lettland, Litauen och Ryssland. Nordea etablerades år 2000 i och med sammanslutningen av Merita-Nordbanken, Unibank och Kreditkassen. Ordet Nordea kommer från de engelska orden ”nordic ideas”. Den enskilda största ägaren av Nordea är försäkringsbolaget Sampo med 21,4% i aktier. Nordea har ca 700 kontor över Norden och sammanlagt ca. 11 miljoner kunder, varav ca 3 miljoner är i Finland. I Finland har Nordea idag 170 stycken kontor. Nordeas internetbank är ett av världens största med 4,2 miljoner aktiva användare i Norden. (Nordea.com)

2 DIGITALISERING

2.1 Vad betyder digitalisering?

Med begreppet digitalisering menar man teknologins integrering till det vardagliga livet (Oxford dictionaries) eller lättare sagt, omvandling av data till digital form (Terminologicentrum). Digitalisering är inte ett nytt begrepp, utan det har använts enda sedan 1990-talet.

Digitalisering är alltså den process som sker då saker och föremål konverteras till digital form. Som enkla exempel på sådan process är konvertering av varuhus till nätbutiker eller böcker till elektroniska böcker. Det är dock inte bara fysiska saker som digitaliseras, utan digitalisering sker också till affärsverksamhetsprocesser. Som exempel på digitalisering av affärsverksamhetsprocesser kan man ta bankernas kort- eller låneansökan, som istället för pappersblanketter kan göras helt elektroniskt via internetbanken. Digitala kanaler kan till exempel vara myndighetstjänster på internet, nätbanker, köp av varor i en näthandel, sociala medier och användandet av molntjänster, det vill säga IT-tjänster som tillhandahålls via internet. (Ilmarinen & Koskela 2015, s. 17)

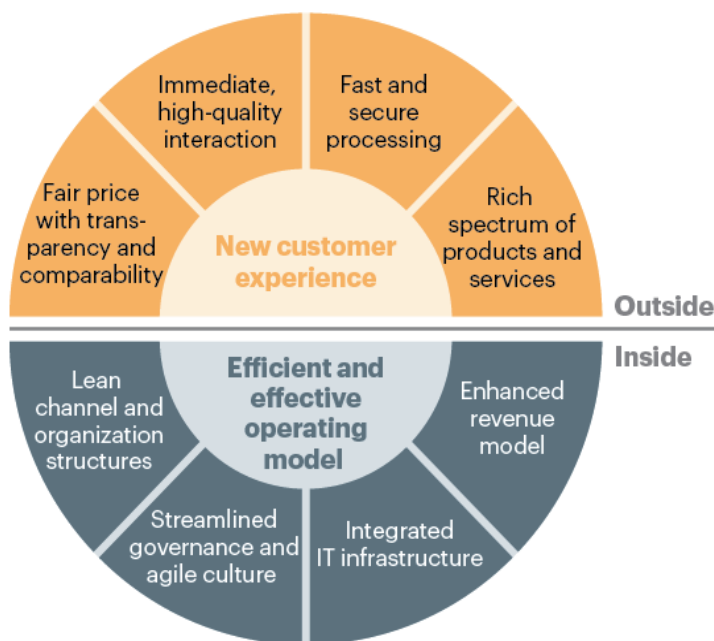
2.2 Digitalisering ur ett större perspektiv

Digitaliseringen hör till ett av de största fenomenet som omformar hela världens utveckling just nu, vid sidan om globaliseringen, klimatförändringen, ekonomikrisen samt förändringen i demografin. Digitalisering handlar inte enbart om att konvertera saker eller processer till elektronisk form, utan dess påverkan kan också ses ur ett större perspektiv; den omskapar människornas beteende, företagens kärnverksamhet och marknadernas dynamik. Då digitalisering omskapar människornas beteende och på så sätt samhällets uppbyggnad, kan man tala om samhällets digitalisering. Samhällets digitalisering innebär att behovet av arbetskraft samt människornas krav på enskilda företag ändras, vilket för företag betyder att de är tvungna att hålla sig med den digitaliserade världen och de digitalt kunniga konsumenterna. Den hela tiden växande nätbutikshandeln orsakar press för företagen, men kan samtidigt ses som en enorm möjlighet. Digita-

lisering påverkar övergripande på företagens verksamhet, exempelvis på deras marknadsföringsmodeller, strategier och produktifiering. (Ilmarinen & Koskela 2015, s. 17-21)

Digitaliseringen kan som bäst medföra en ny sätts kundupplevelse och en effektiv verksamhetsmodell (se figur 1 nedan). Analysen är skapad av A. T. Kearney, som är ett globalt konsultföretag som fokuserar sig bland annat på att få företag att anpassa digitala innovationer som en långsiktig konkurrensfördel. På utsidan gynnar digitaliseringen kunderna på grund av ett stort urval högkvalitets produkter och service, jämförbara priser med snabbt och säkert genomförande. På insidan finns sedan företags fördelar med digitalisering, vilket som sagt förutsätter företagen att skapa en effektiv verksamhetsmodell. Verksamhetsmodellen kan nås genom ett inskränkt organisationsstruktur, effektiva styrningsprocesser och snabb databehandling. (A. T. Kearney)

Digital banking offers the best of two worlds



Figur 1. Vad digitalisering erbjuder bankerna (2013).

Hela marknader förändras också i takt med digitaliseringen, vilket sker då företag genom sina digitala verksamhetsmodeller har möjlighet att ändra på marknaden etablerade praxis. Detta i sin tur tvingar de konkurrerande företagen också att utnyttja digitalisering för att bättre nå kundernas förväntningar. Digitalisering kan alltså ses som ett verktyg för att förbättra affärsverksamheten, och på så sätt är en betydande möjlighet för företagen. Enligt den 11.4.2016 gjorda Paltas (Palvelualojen työnantajat) undersökning, kom det fram att 70% av växande tjänsteföretagen har definierat digitaliseringen av deras verksamhet som ett strategiskt mål (Paavonen, 2016). Undersökningen genomfördes med att intervjua över tusen tjänsteföretags chefer, och resultaten visar att digitaliseringens betydelse är viktigt för företag speciellt inom tjänsteföretag. Digitaliseringen är dock inte endast ett sätt att förbättra affärsverksamheten, utan det kan också vara ett sätt för företagen att öka sin tillväxt och lönsamhet, få bättre kundupplevelser och dra ner kostnader. (Ilmarinen & Koskela 2015, s. 19-23)

Den växande digitala tekniken har medfört mer bekväma alternativ för kunder och samtidigt avskaffat fysiska interaktioner. Teknologin är billigare och effektivare än någonsin, vilket är orsaken till att digitalisering utvecklas i en exponentiell takt. Det tog endast tio år för 50 % av hushållen få tillgång till internet, medan med det tog 70 år för telefonerna. Som jämförelse tog det 852 dagar för Facebook att få tio miljoner användare och för Google+, så litet som 16 dagar. (Ernst & Young a)

2.3 Digitaliseringens tre vändpunkter

Digitaliseringen påverkar alla delar i samhället, till exempel på ekonomi, politik, människornas sätt att använda tid och att kommunicera. Digitaliseringens utveckling har haft tre stora vändpunkter; kundernas förändrade beteende, förändringar i marknader och i teknologin (se figur 2 på s. 14). (Ilmarinen & Koskela 2015, s. 35).



Figur 2. Digitaliseringens tre vändpunkter.

2.3.1 Kundernas förändrade beteende

Med kundbeteende, eller konsumentbeteende, menas det beteende som konsumenterna har då de köper, söker efter, använder och evaluerar produkter och tjänster för att tillfredsställa deras behov och önskan. Konsumentbeteende har fokus på hur individer gör sina konsumentval, det vill säga hur de använder sin tid, sina pengar och vad de anstränger sig åt. (Söderlund 2003 s. 29-35)

Variabler som påverkar konsumentbeteende är exempelvis kön, ålder, socialklass, yrke, inkomstnivå, religion, etnisk grupp, land, personlighet, livssituation, livsstil och varumärkeslojalitet. Konsumenternas beteende påverkas av inre och yttre orsaker. Inre orsaker som påverkar hur individer gör sina konsumentval består av tankar, känslor, attityder, smak, motivation, och kunskap. Yttre består av vänner, familj eller andra referensgrupper, kultur och socialklass. Kulturen ger individerna normer, seder och värderingar utgående från vilka de gör sina konsumentval. (Solomon, Bamossy & Askegaard 1999 s. 4-14).

Kundernas viktigaste kriterier för bra kundbetjäning och handel är snabbhet, billighet, lätthet och kvalitet. På grund av digitaliseringen är hela världens tjänster och produkter tillhanda till alla. Då man betraktar kundernas beteende i hänsyn till digitaliseringen, uppskattar kunderna bekväm och flytande betjäning och att produkter och tjänster är

tillgängliga dygnet runt. Människorna har på grund av nätbutiker blivit latare; man föredrar det lättare alternativet och byter leverantör ifall tålamodet och tiden inte räcker till. Kunderna är också väldigt prismedvetna, eftersom det finns gränslöst gratis till exempel information, musik, nyheter, filmer samt spel tillgängligt, och att jämföra priser är lätt. Olika applikationer i smartphones har skapat tiotals nya användarsituationer och de utvecklas hela tiden. Många kunder ser självbetjäning i till exempel butiker och banker som ett effektivare och snabbare lösning, eftersom de inte kräver köande och är oberoende av tid och plats. Kundernas förändrade beteende har alltså blivit drivkraften för digitaliseringens utveckling. (Ilmarinen & Koskela 2015, s. 35-40)

En annan orsak varför företag skall ha stor vikt på att utveckla teknologin, är att konsumenterna nuförtiden anpassar sin livsstil till teknologin och deras förväntningar formas på basen av den. Denna grupp av konsumenter kallas för Generation Y och är födda mellan åren 1977 och 1994. Kännetecknande för denna generation är att de är hedonistiska, materialistiska, entreprenörsinriktade, varumärkesorienterade och riskbenägna. Generation Y har en stor inverkan i hur kommunikationsteknik används och har ett stort inflytande till andra generationer. Konsumenternas nya förväntningar leder alltså till nya sätt att göra business. (YLE a)

Digitaliseringen ses också som ett sätt som enbart hjälper unga människor som redan är tekniskt kunniga att ta hand om sina bankärenden, medan gamla människor kanske inte utvecklas i takt med tekniken. I en undersökning gjord detta år av ESS, kommer det fram att äldre människor är rädda att använda internetbanken och är inte övertygade om dess säkerhet (ESS). I en aning äldre undersökning gjord av Vanhusten keskusliitto år 2012, kommer det fram att för många åldringar är internetbanken för svår och komplicerad att använda, men ifall deras behov var bättre uppmärksammade vore åldringarna villigare att lära sig använda det (YLE b). Det är en stor utmaning för bankerna att vara tillgängliga också för äldre människor, eftersom det finns ungefär 500.000 över 65-åriga finländare som inte alls använder sig av informationsteknik (Vanhusten keskusliitto).

2.3.2 Förändringar i teknologin

Teknologiska innovationer är den huvudsakliga bakgrunden till digitaliseringens historia, eftersom de har lett till effektivare prestationsförmåga och billigare priser. Informationsförmedling och –trafik är digitaliseringens hörnstenar och tillväxten av kapacitet och förbindelsehastighet har ökat ytterligt mycket på användningen av digitala produkter och tjänster. Digitaliseringen kommer i framtiden att också synas i saker, apparater och maskiner och till tjänster anknutna till dem genom sensorteknologi. (Ilmarinen & Koskela 2015, s. 41-46)

Informationsförmedlingen är hörnstenen till digitaliseringen. Ökningen av kapaciteten och anslutningshastigheten har möjliggjort stor tillväxt av användningsantalen. Märkvärdigt stor tillväxt har haft den trådlösa informationsförmedlingen, som exempelvis Wifi och Bluetooth, som i sin tur är orsaken till den snabba utvecklingen av smartphones och tabletter samt andra smarta apparater. Företagen har också den fördelen att introduceringen av teknologin är nuförtiden snabbare och enklare och kräver inte tekniska kunskaper så som förr i tiden. (Ilmarinen & Koskela 2015, s. 41-46)

2.3.3 Förändringar i marknaderna

Det sker förändringar i marknaderna, eftersom alla marknader nuförtiden är globala. För att kunna vara framgångsrik i den digitaliserade världen, bör företagen kunna adaptera sig till kundernas förväntningar, dra nytta av nya tankesätt och nya affärsverksamhetsmodeller samt snabbhet att förnya affärsverksamheten. Att skapa nya affärsverksamhetsmodeller är oftast lättare för nya och aggressiva utmanare, än för en väletablerad aktör som har mycket att förlora. Därför har det inom flera olika industrier uppstått nya aktörer som utmanar de gamla genom sina nya och innovativa affärsverksamhetsmodeller, som passar bättre in i den digitaliserade världen. Genom sina affärsverksamhetsmodeller har de lyckats skapa lättare kostnadsstrukturer och kundupplevelser som överstiger kundernas förväntningar. (Ilmarinen & Koskela 2015, s. 46-49)

Sådana här nya aktörer har i deras affärsverksamhetsmodeller som fokus att lösa kundernas problem och svara till deras behov med ett enkelt, nytt och överlägset sätt, och de siktar sig ofta redan från början på en global eller multinationell verksamhet. Dessa företag har den så kallade ”born global”-attityden, vilket betyder att företaget från

första början har som mål för att aggressivt öka på marknadsandelen och utnyttja den globala marknaden för att öka på tillväxten på bekostnad av lönsamheten. (Ilmarinen & Koskela 2015, s. 46-49)

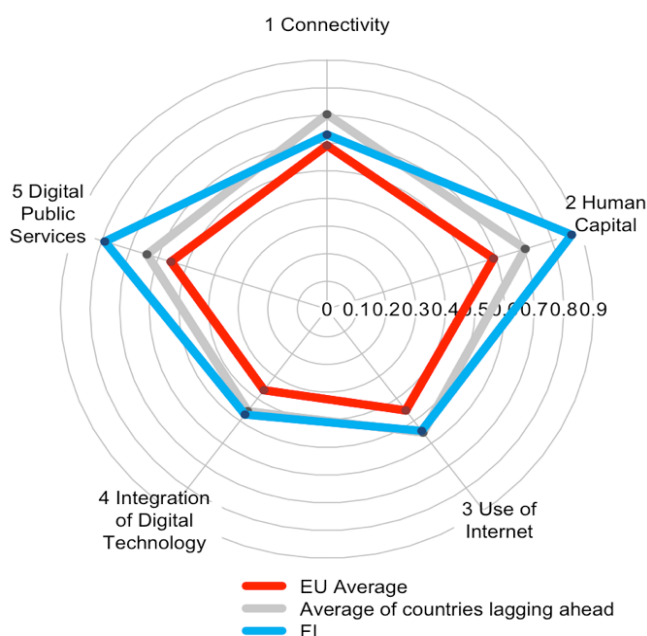
Den lätta tillgången till kapital, till exempel genom ängel investerare, är en den största orsaken till att nya aktörer får mer plats på marknaden, vilket avspeglar det stora antalet nya företagare, företag och idéer. Den globala marknaden har också medfört att gränserna mellan industrierna inte längre är lika starka då företag söker tillväxt genom digitala tjänster. Digitaliseringen minskar också på lokaliseringens betydelse, eftersom man kan köpa produkter och tjänster på nätet oberoende av var de befinner sig i världen. Problem skapas främst beträffande lagstiftningen, då det inte alltid är så klart vilket lands lagstiftning som skall följas då det gäller internationella företag. EU har till följd av detta skapat det så kallade ”single digital market”-initiativet, vilket har som mål att enhetliga den digitala inre marknaden, genom att minska hinder som står mot digital affärsverksamhet över gränserna. (Ilmarinen & Koskela 2015, s. 46-49)

2.4 Digitalisering i Finland

Digitaliseringen har ökat på lönsamheten i Finland genom att skapa nya produkter och på så sätt förbättrat effektiviteten i hela nationalekonomin sedan 1970-talet (Pohjola, 2014). De första allmänt använda webbplatserna introducerades i början av 1990-talet och då började den så kallade ”nya ekonomin” där teknologin revolutionerade. Under 1990-talet och i början av 2000-talet var Finland ett av digitaliseringens toppen länder och banbrytare, stort sett på grund av Nokias mobilteknologi. Finland var också ett av de första länderna som började att erbjuda banktjänster på internet. Enligt Finansbranschens Centralförbund har finländarna överfört sig från att använda kontanter till andra slags betalningssätt väldigt mycket snabbare än andra länder (Finansbranschens Centralförbund). Nuförtiden har 70% av alla finländare en smartphone. (Ilmarinen & Koskela 2015, s. 27-30)

En undersökning som jämför EU:s informationssamhällen, visar att Finland är ett av de mest digitalt utvecklade länder. Undersökningen görs årligen av den Europeiska kommissionen och den mäter EU-ländernas utveckling mot ett digitaliserat samhälle och en

digital ekonomi. Faktorer som togs med i undersökningen är uppkoppling, humankapital, användning av internet och digital teknik samt digitala offentliga tjänster. Av de 28 medlemsländer som togs med i undersökningen var Finland på fjärde plats år 2016. Undersökningen påpekar att Finlands arbetskraft har den största andelen IT-experter jämfört med andra EU-länder. Undersökningen visar också att av Finlands befolkning använder hela 91% internet regelbundet. Sverige, Danmark, Finland och Nederländerna är de högst rangordnade länderna varje år. Figur 3 förklarar hur Finland klarade sig i undersökningen jämfört med de andra EU-länderna. Finlands styrkor är att vi kan dra nytta av humankapital samt utnyttja oss av digital teknik på offentliga internettjänster. Med humankapital menas människornas utbildning, färdigheter och kompetenser. (Europeiska Kommissionen a)



Figur 3. Finlands resultat i Europeiska kommissionens undersökning.

Utvecklingen av teknologin i Finland har under de senaste åren avtagit drastiskt jämfört med 90-talet. Enligt den 17.3.2015 publicerade digibarometern, är Finland likvärdigt ett väldigt teknologiskt utvecklat land men ligger dock efter vad det gäller näthandeln. Digibarometern är en årlig undersökning som studerar digitaliseringens inverkan på samhället och den senaste undersökningen omfattade 22 länder. Undersökningen kom fram med att Finland har goda förutsättningar för att utveckla teknologin men har inte lyckats

skapa lönsamma affärsmodeller som bygger på digitalisering med global bärförmåga. (Digibarometern)

Finland har tidigare varit ett av toppen länderna vad det gäller digitalisering och har fortfarande bra chanser att vara framgångsrik inom området i framtiden (Arbets- och näringsministeriet a). Traditionella svagheter i Finlands ekonomi, som har sedan länge varit avlägsen belägenhet, gles befolkning och den inhemska marknadens litenhet, kan kompenseras med hjälp av digitaliseringen, eftersom avstånden till den globala marknaden försvinner på nätet (Sitra).

Företagsbarometern gjord av Arbets- och näringsministeriet visar att det finns starkt digitalt orienterade små och medelstora företag ungefär 8 % i Finland, vilket är ungefär 19 000 stycken företag sammanlagt, och 60% av dem är grundade under 2000-talet (Arbets- och näringsministeriet b). Den digitala utvecklingen är dock inte längre beroende av teknologin. För att skapa ett nytt genombrott inom digitalisering, behövs nya kundorienterade innovationer (Työelämä 2020). För att Finland kan igen bli ett av teknologins toppen länder, måste vi bryta våra väletablerade arbetssätt, det vill säga människornas, företagens och myndigheternas vanor och attityder. Digitaliseringen av näringslivet är enligt Kommunikationsministeriets kanslichef den centrala kraften med vilket tillväxten fås att bli större i Finland (Pursiainen, 2015). För att uppnå fördelarna med digitalisering måste alla samhällets processer genomföras på ett digitalt sätt, vilket i sin tur kräver lätthanterlighet, marknadsföring och utbildning. (Jungner, 2015)

2.5 Digitalisering i framtiden

I framtiden kommer värdeskapande genom digitalisering att vara i större betydelse i och med automation, robotik, och de facto att maskinerna blir smartare och kan kommunicera med varandra. Sakernas internet innebär att vardagsföremål, så som maskiner, fordon, hushållsapparater, kläder och även byggnader, har utrustats med elektroniska delar, som till exempel internetuppkoppling, datorer och sensorer med målet att de kan spara och utbyta data. Internetuppkopplingen leder alltså till att sakerna kan delge information och kan kontrolleras. Man anser att detta kommer att leda till högre effektivitet, exakthet och ekonomiska fördelar. Man uppskattar att till årets slut 2016 kommer

6,4 miljarder saker att vara internetuppkopplade, medan år 2020 kommer antalet saker vara ca. 21 miljarder (Gartner). (Ilmarinen & Koskela 2015, s. 23-44)

Utvecklingen av robotar, robotiken och andra tekniska framsteg kommer i framtiden att öka på automationen också inom nya områden. Digitaliseringen kommer att avskaffa gamla yrken och arbetsuppgifter, men å andra sidan ger det också plats för nya arbetsuppgifter. Digitaliseringens starka effekt sträcker sig över alla branscher, vilket förorsakar en betydande minskning i arbetskraften inom de områden som kan bli automatiserade i framtiden. (Ilmarinen & Koskela 2015, s. 23-44)

Digitaliseringen kommer att avskaffa arbetsplatser inom alla branscher. Enligt en rapport gjord av Citigroup kommer 30% av arbetsuppgifterna i bankerna att försvinna till år 2025 på grund av automatiseringen. Automatiseringen kommer att leda till att allt mer kontor avskaffas, och därför har många banker redan nu begränsat på sina kontant-tjänster. Inom de nordiska länderna har bankkontorens antal minskat med hälften sedan finanskrisen år 2008 och antalen fortsätter att minska i framtiden. Ungefär 65% av arbetare inom banker arbetar med sådana processer som kan lätt bli automatiserade. (Citigroup)

Enligt Arbets- och näringsministeriet kommer det att mest försvinna arbetsplatser inom arbeten som kräver låg utbildnings- och kompetensnivå. Det är dock viktigt att komma ihåg att arbetsplatser kommer inte att försvinna helt och hållet, utan arbeten kommer i framtiden att omfördelas mellan människor och maskiner. Människornas kompetenser kommer också i framtiden att behövas i arbeten som kräver kreativitet, intuition, uppfinning och i arbeten som kräver social interaktion, utbildning, underhållning, motivation, etik, moral och politik. Dessutom kommer det att behövas uppfinning, tillverkning, marknadsföring och försäljning för att utveckla själva teknologin. (Arbets- och näringsministeriet c)

3 DIGITALISERING INOM NORDEA

Det är en väldigt stor konkurrensfördel för företagen att skapa kunder samt andra intressenter en så värdefull och bekväm erfarenhet som möjligt, vilket ofta i dagens läge betyder innovativa digitala kanaler (Ernst & Young).

3.1 Historia

Digitala kanaler har funnits inom bankverksamheten redan länge. År 1978 infördes de första bankautomaterna och bankkortet. På 1980-talet skedde det stora förändringar och utvecklingar inom bankernas informationsteknik då internationaliseringen ökade, vilket i sin tur ledde till att valutahandeln fick allt större betydelse. Under 80-talet kom också utländska banker till Finland, vilket gav erfarenhet och inblick till nordiska verksamhetsmodeller och samarbete. År 1986 kom de första betalterminalerna till butiker och betalautomaterna infördes år 1989. På 1990-talet utvecklades de elektroniska banktjänsterna väldigt snabbt. År 1995 infördes de första internetbankerna, och alla banker hade nu gemensamma uttagsautomater. Depressionen i början av 90-talet förde med sig konkurser, arbetslöshet samt kreditförluster, bankerna de råkade illa ut och fusioner var vanliga. Största delen av de finländska bankerna fusionerades och skapade Finlands Sparbank, vilket ett år senare delades till fyra bankkoncerner. År 1997 infördes en gränsoverskridande fusion, vilket år 2000 kallades för Nordea. (Nordea a)

3.2 Digitala tjänster inom Nordea

3.2.1 Internetbank

I internetbanken kan man se alla sina produkter och tjänster som man har i Nordea. Man kan se saldon och transaktioner på kontona, göra betalningar, beställa kort, öppna konton, ta hand om fonder och aktier, söka bostads- och studielån, ingå avtal om pensions- och sparlivförsäkringar, ansöka om skade- och reseförsäkringar, beställa resevaluta och kontakta banktjänstemän. (Nordea b)

Internetbankens betydelse har ökat uttrycksfullt på senaste tiden. På största delen av bankkontoren finns det datorer tillgängliga så att kunderna kan logga in i internetbanken. Internetbanken har underlättat människornas användning av andra tjänster; med internetbanken kan man identifiera sig elektroniskt till e-tjänster. Genom elektronisk identifiering kan man logga in till exempelvis FPA:s nätsidor för att söka studiestöd, och genom nätbankskoderna kan nätsidan identifiera personligheten. (Kontkanen, 2013 s. 62-63)

3.2.2 Automater och kort

Nordea har idag att erbjuda egna betalautomater för att betala räkningar med bankkort, samt TalletuOtto-automater, med vilka man kan både utta och insätta pengar (Nordea c). Enligt en undersökning gjord av Kauppalehti, är det numera endast 1 % som betalar sina räkningar på kassan av ett bankkontor. För betalningar finns det också elektroniska alternativ, så som e-fakturor. E-fakturor är betalningar som kommer direkt till internetbanken där kunden kan antingen bekräfta betalningarna eller låta dem gå automatiskt från kontot. Ett annat alternativ är direktbetalning, där räkningen kommer hem i pappersform och betalningen debiteras automatiskt från kontot på förfallodagen. Ett annat sätt att betala räkningar utan att komma fysiskt till kontoret, är att lämna räkningen i ett kuvert till bankernas egna betalningstjänst, och räkningen betalas i banken på förfallodagen. Direktbetalningens och betalningstjänstens användning är ganska litet, men är ett viktigt betalningssätt speciellt för äldre. (Kontkanen, 2013 s. 60-63)

För att lyfta pengar behöver man inte heller en bankautomat längre, utan kontanter kan också lyftas gratis på kassan av K-butiker och R-kiosk i samband med inköp. I R-kiosker kan man också betala räkningar oberoende av vilken bank man har (R-kioski). Ett annat sätt att betala med kort är den så kallade kontaktlösa betalningen, där man kan betala inköp under 25 euro utan pinkod (Korttiturvallisuus).

3.2.3 Mobila tjänster

Nordea har mobilbank där man kan främst se alla produkter och tjänster som man har i Nordea, se kontonas saldon och transaktioner och göra betalningar samt överföringar

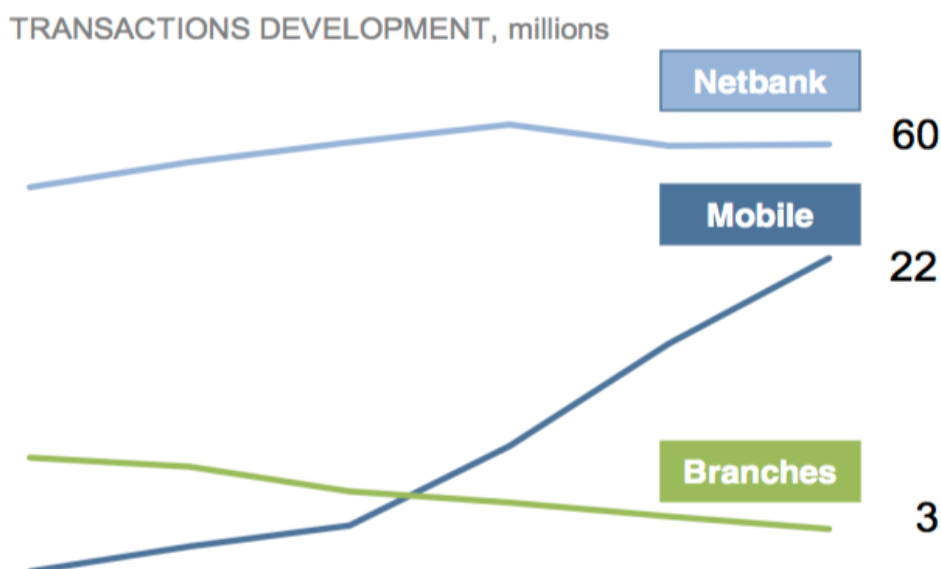
mellan egna konton. Mobilbanken kan laddas från mobiltelefonens egna applikationssidor. År 2015 lanserade Nordea en kodapplikation, som är ett lättare sätt att ta hand om sina bankkoder. Kodapplikationen är alltså ett nytt identifieringsmetod, och det betyder alltså att man har koderna för att logga in i internetbanken i sin mobil. Kodapplikationer har redan ca. 200 000 användare. (Nordea d)

3.2.4 Onlinemöten

Onlinemöten är ett smidigare sätt att ta hand om sina bankärenden. Det handlar om att i stället för att vara fysiskt i ett bankkontor på ett möte, är man till exempel hemma. I praktiken sker onlinemöten så att kunden först loggar in i internetbanken. Sedan ringer Nordea till kunden och kunden skall då identifiera sig med sina bankkoder, så att Nordea vet att det är rätt person som mötet hålls med. Mötet går alltså ut på att kunden är hemma vid datorn och från skärmen ser kalkyler samt annat material i anslutning till ärendet och diskussionen sker per telefon. I onlinemöten kan man till exempel diskutera om sparande, kort, försäkringar och krediter. Onlinemöten är ett bekvämt sätt att ta hand om bankärenden och passar t.ex. till människor som inte på grund av jobb kan ta sig till ett bankkontor eller om man bor utomlands. (Nordea e)

3.3 Förenkling

Nordea startade på hösten 2014 ett program vars främsta mål är att skapa ännu mer bekväma och personanpassade kundlösningar. Bakgrunden till programmet är kundernas ändrande beteende till följd av digitaliseringen. År 2014 ökade transaktionerna gjorda i internetbanken med 90 % och antalet aktiva användare ökar med ca 1000 per dag, samtidigt som antalet manuella transaktioner, det vill säga transaktioner i bankkontor gick ner med 19 % (se figur 2 nedan). Programmets syfte är att under de kommande åren bygga nya betalplattformar och kärnbankssystem, genom att öka IT-investeringarna med 30-35 procent. Programmet är en del av Nordeas förenklingsstrategi, det vill säga göra bankärendena mer flexibla och snabbare. Förenkling sker inte enbart i Nordea, utan är en trend som pågår inom hela banksektorn och även i andra branscher. Med sitt förenklingsprogram, har Nordea exempelvis hittills gallrat ner sina konto- och transaktionsprodukter med 37 %. (Nordea.com)



Figur 4. Transaktioner (i miljoner) i de olika kanalerna (Nordeas årsberättelse, 2015).

3.4 Bankernas datasystem

Bankernas interna datasystem består av flera olika helheter. Bankernas datasystem är kopplade till varandra genom datanätverk. Bankernas interna datanätverk är kopplat till kontoren samt automaterna, till andra banker i Finland och genom SWIFT-nätverket (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication) till utländska banker. Nuförtiden är bankernas alla kontor i realtid i kontakt med centralnätverket och största delen av bankernas centrala datasystem finns på huvudstadsregionen. På 1960-talet skickades kvitton av transaktioner till ett centralt IT-center, där de förvandlades till maskinläsbar form och sedan under natten bokfördes på konton. (Kontkanen, 2013)

Det finns en hel del med problem som skapas i och med att tjänsterna flyttas till internet. Att flytta tjänster till internet skapar betydande utmaningar med informationssäkerhet. Största problemet varför det har blivit vanligare för attacker mot banksystemen är att verktygen och kunskapen för att utföra sådana attacker kan lätt hittas från nätet. Motiven bakom attackerna kan vara till exempel publicitet, hämnd eller politik. (HS) Attacker som sker mot banker sker också ofta internationellt, vilket utmanar bankerna att agera effektivt för att lokalisera nätverksattackerna (Taloussanommat b).

Brott mot banker växer och blir allt mer mångsidigt hela tiden, och även metoderna för brott utvecklas ständigt. IT-säkerheten är det viktigaste åtgärden för att bekämpa brott mot bankernas nätverk. Det är också viktigt att försäkra säkerheten av tjänsterna, som till exempel att försäkra kundernas identitet, eftersom ett av bankernas huvuduppgifter är att känna sina kunder. Kunderna kräver snabbare och lättare alternativ för att sköta om sina bankärenden, vilket utmanar bankerna att skapa nya digitala alternativ, men kravet på dessa tekniska lösningarna är att de bör vara tillförlitliga och effektiva. Bankerna förutsätter kundernas förtroende högt, och därför är det viktigt att satsa på IT-säkerheten. I dagens samhälle där informationen sprids snabbt är det också viktigt för bankerna att de inte tappar sin image och på så sätt förtroendet. (Euro & Talous)

4 EU:S REGLERINGAR

Inom den Europeiska unionen har vi gemensamma regler, hög kvalitet på investerarskydd samt konsekvent övervakning och kontroll, vilka hjälper att säkerställa integriteten och stabiliteten i Europa. Majoriteten av finansiella regleringar kommer från den Europeiska unionen och deras betydelse har ökat betydligt under de senaste åren, speciellt efter finanskrisen år 2008, då man reviderade bankernas regleringar. I Finland är det Finansinspektionen som ansvarar för finanstillsynen. I kommande kapitel tas det upp viktigaste regleringarna som påverkar finansbranschen och på så sätt också bankverksamheten i Finland. Genom olika slags regleringar kan man säkerställa global överensstämmelse över en enhetlig förfarande vad det gäller kundkännedom.

Då man talar om finansmarknadernas (som även bankerna hör till) globalisering, har det uppstått begreppet ”finansiell globalisering”. Teknologins utveckling, minskningen av transportkostnader och liberaliseringen av ekonomin inom EU har ökat internationell handel samt finansiella flöden över nationella gränser, vilket har skapat stora förändringar på EU:s ekonomi och dess funktion. EU:s ekonomier har som största utmaningar att konkurrera med innovationsbaserade länder så som USA samt lågkostnadsländer så som Indien och Kina. (Europeiska Kommissionen b)

4.1 Vad betyder globalisering?

Med globalisering menas ökandet av sammankopplingen mellan länder, samhällen och människor. Globalisering innebär det snabba flödet av produkter, tjänster, finansiering, människor och idéer över internationella gränser samt främjandet av sådana flöden genom internationella och nationella politiska regleringar. Globaliseringen, liksom digitalisering, är inte ett nytt fenomen, men den har verkligen växt mycket under de senaste åren. (WHO)

De viktigaste orsakerna bakom globaliseringens tillväxt är ökad rörlighet av kapital, framstegen i teknologin och att kostnaderna för att göra utbyten över gränserna är billigare. Förändringar i kommunikation, datateknik och transport har också till stor del har gett fart på globaliseringen, och på så sätt också skapat ett beroendeförhållande mellan

länderna i världen (Global policy). Globaliseringen består inte enbart av ekonomisk verksamhet, utan omfattar också kultur-, politik-, säkerhets- och miljöfrågor. Till följd av globalisering blir nationella, kulturella och ekonomiska gränser mindre viktiga. Som exempel är den Europeiska unionen, där alla medlemsländer är beroende av varandra; om något händer i ett land, blir alla påverkade på något sätt. Likvärdigt gav den stora finanskrisen år 2008 oss inblick om farorna med en global, instabil och avreglerad ekonomi. (WHO)

Globaliseringen har förorsakat bland annat liberalisering och avreglering av handel, förbättrad global kommunikation och telekommunikation, sociala och kulturella förändringar och omfördelning av makt från staterna till internationella organ. Andra faktorer som kan ses som positiva följder av globaliseringen är bättre levnadsstandarder, ökad produktivitet och större marknader för företag. Finansmarknadens instabilitet och att konkurrensen från låglöneländer kommer att drabba rikare länder är exempel som kan ses som nackdelar som resultat av globaliseringen. (WHO)

4.2 Finansinspektionen

Finansinspektionen är Finlands finans- och försäkringstillsynsmyndighet som kontrollerar banker, pensions- och försäkringsbolag, fondbolag, värdepappersföretag och börsen. De tidigare nämnda verksamhet finansierar Finansinspektionen till 95 % och 5 % finansieras av Finlands Bank. Finansinspektionen har självständigt beslutsfattande men fungerar administrativt i relation till Finlands Bank. Finansinspektionens huvuduppgifter är att säkerställa stabiliteten av kredit-, försäkrings- och pensionsanstalter, att skapa förtroende och att främja efterlevandet av gott uppförande på finansmarknaden. (Finansinspektionen a)

Finansiella institut i Finland har skyldigheten att känna sina kunders verksamhet, och utreda och identifiera misstänkta transaktioner eller verksamheter, samt sedan rapportera eventuella misstankar till Centralen för utredning av penningtvätt. Kampen mot penningtvätt och finansieringar terrorism bygger sig på internationella standarder, som syftar på att säkerställa att alla medverkare har enhetliga förfaranden i den globala finansmarknaden. Det kan ha allvarliga följder ifall bankerna inte följer dessa regleringar

angående penningtvätt. År 2015 fick Nordea i Sverige en varning av 50 miljoner svenska kronor, som i euro är 5,4 miljoner, på grund av vårdslöshet av penningtvättslagen (Kauppalehti).

4.3 Europeiska bankmyndigheten

Europeiska bankmyndigheten, EBA, är en EU-myndighet vars mål är att säkerställa en effektiv, vederbörlig och korrekt finansmarknad, upprätthålla finansiell stabilitet inom den Europeiska unionen och att bidra till att skapa rättvisa förutsättningar och förbättra kvaliteten på lagstiftningen inom finanssektorn. EBA medverkar också till att främja enhetligheten av medlemsländernas tillsynsmyndigheter. (EBA a)

Den inre övervakningsmekanismen, Single Supervisory Mechanisms (SSM), är ett system för banktillsyn inom Europa och den grundades år 2014. Den består av Europeiska Centralbanken samt nationella övervakande system inom euroområdet. SSM grundades efter finanskrisen då man märkte hur snabbt kriser inom finanssektorn sprids i en monetär union. Systemets huvuduppgifter är att försäkra säkerheten och stabiliteten av europeiska banker, garantera en konsekvent tillsyn samt öka den finansiella integrationen. Europeiska Centralbanken har befogenheten att bland annat utföra utredningar och inspektioner, bevilja samt återkalla banklicenser och tillställa högre kapitalkrav för att motverka finansiella kriser. Europeiska unionen övervakar de 129 mest betydande bankerna, som tillsammans utgör 82% av banktillgångarna inom EU-området. Länder som inte ännu har euro som valuta kan välja ifall de vill delta inom SSM. (Europeiska centralbanken a)

Den inre övervakningsmekanismen, som nu har varit i kraft i drygt ett år, och har som mål att etablera sig som en stark tillsynsmyndighet genom att säkerställa stabiliteten inom Europas banksystem (Ernst & Young b). SSM har angett som sina fokusområden till år 2016 (se tabellen på s. 28) att öka tillsynen av lönsamhetsrisk, kreditrisk, kapitaltäckning, riskstyrning och datakvalitet samt likviditet (Europeiska centralbanken b).

Tabell 1. SSM:s fokusområden till år 2016.

Vadå	Bakgrund	Lösning
Affärsmodell och lönsamhetsrisk	Den viktigaste risken inom banksystemet avser bankernas lönsamhet och affärsmodeller, som utmanas av nedskrivningar och den långa perioden av låga räntor	Undersöka ifall lönsamheten kan uppnås genom t.ex. försvagning av kreditstandarder eller större förtroende i kortfristig finansiering
Kreditrisk	Ett stort antal oreglerade lån och försämrade kreditkvalitet och -krav av lån.	Granska institutioner med oreglerade lån och föreslå uppföljningsåtgärder samt större tillsyn inom fastighetsmarknaden
Kapitaltäckning	Efter finanskrisen är det viktigt att granska hur bra bankernas tillgångar klarar av kraftiga ekonomiska bakslag	Granska kvaliteten och följdriktigheten av bankernas interna kapitalutvärderingsprocess och deras kapacitet till interna stresstest
Riskstyrning och datakvalitet	Finanskrisen har visat att bankernas styrelser har inte tillräcklig riskinformation för att fatta goda affärs- och riskhanteringsbeslut	Bankernas styrelser förväntas kräva tillräcklig riskinformation för att bedöma risknivåer av affärsbeslut och IT-risker
Likviditet	Banker uppfyller inte fortfarande kraven till hanteringen av likviditetsrisker	Granska tillförlitligheten av bankernas interna likviditetbedömningsprocess

4.4 MiFID

MiFID-direktivet är en handlingsplan för EU:s finansiella tjänster och har som syfte att förbättra finansiella tjänster på den inre marknaden. MiFID är en förkortning av engelskans Markets in Financial Instruments Directive och den utvecklades av Europeiska unionen som trädde i kraft år 2007. Dess uppgifter är alltså att förbättra investerarskyddet och förtroendet på marknaden samt harmonisera bestämmelserna inom värdepappersmarknaden. Målen nås genom att ta bort handelshinder och underlätta tillhandahållandet av investeringstjänster över gränserna samt öka konkurrensen på värdepappersmarknaden. Direktivet gäller alla företag som erbjuder investeringstjänster, så som värdepappersföretag och banker samt deras kunder. (MiFID)

4.5 FATF

Financial Action Task Force on Money Laundering (FATF), alltså arbetsgruppen för finansiella åtgärder, är ett internationellt organ vars uppgift är att främja genomförandet av de operativa och legala åtgärderna för att bekämpa penningtvätt och finansiering av terrorism. FATF grundades år 1989 av OECD, alltså Organisationen för ekonomiskt

samarbete och utveckling. FATFas huvuduppgifter är att skapa nödvändiga normer, lagstiftningsreformer och åtgärder för att bekämpa mot dessa hot och även andra faktorer som kan tänkas påverka integriteten av det internationella finansiella systemet. FATF:as rekommendationer har samlats till det så kallade internationella standarden för bekämpning av penningtvätt, finansiering av terrorism och spridningen av massförstörelsevapen. Rekommendationerna revideras med jämna mellanrum för att säkerställa att de förblir aktuella och relevanta. (FATF)

Med penningtvätt avses att använda, ta emot, förmedla eller överföra pengar som är olagligt förtjänade för att dölja dess olagliga ursprung på ett sådant sätt pengarna tycks vara legalt förtjänat och verkar inte misstänksamt. Penningtvätt handlar ofta om pengar erhålla av stölder, narkotikahandel, människosmuggling och utpressning. Penningtvätt är en del av organiserad brottslighet och också en del av internationell brottslighet. (Poliisi.fi)

Till FATF tillhör 36 medlemsstater, som till exempel USA, Kina, Australien, Kanada, Ryssland, Japan, Tyskland och Finland. Rekommendationer som FATF har utvecklat handlar bland annat om ömsesidigt rättsligt hjälp, identifiering av kunder, rapportering om misstänksamma transaktioner, hur man handlar med politiskt exponerade personer samt journalföring och rapporteringsskyldigheter. Politiskt exponerade personer anses ha större risk att mutas och inblandas till korruption. Politiskt exponerade personer är alltså personer i politiskt utsatt ställning, som till exempel statsöverhuvuden, domare i högsta domstolen, ambassadörer, parlamentsledamot samt deras familjemedlemmar. FATF har också en så kallad svarta lista som består av länder som uppfattas vara mest icke-samarbetsvilliga angående kampen mot penningtvätt och terrorism. I den senaste offentliga uttalandet publicerad i oktober 2015, har FATF identifierat tre högrisk och icke-samarbetsvilliga länder; Iran, Myanmar och Nordkorea. (FATF)

Europaparlamentet antog år 2015 det fjärde direktivet om penningtvätt som medlemsstaterna skall sätta i kraft tills juni 2017, och ger alltså medlemsländerna två år tid att implementera det nya direktivet till deras nationell lagar. Det fjärde direktivet kommer att bekämpa mot organiserad brottslighet, skattebrott och finansieringen av terrorism inom hela EU, och i praktiken kommer det att bli lättare för myndigheterna att identifiera

misstänksamma transaktioner. Direktivet kommer alltså att ytterligen förstärka EU:s ramar för lagstiftningen angående penningtvätt och underlätta informationsutbytet mellan medlemsländerna. Det fjärde direktivet medför också att av till exempel banker, jurister och fastighetsmäklare krävs det detaljerade rapporter till myndigheterna ifall de upptäcker misstänksam verksamhet bland sina kunder. Även för politiskt exponerade personer kommer bestämmelserna att vara noggrannare. (Finansministeriet)

4.6 FATCA

FATCA, alltså Foreign Account Tax Compliance Act, är ett avtal mellan USA och Finland angående årligt utbyte av beskattning och den inrättades år 2015. FATCA är i USA en nationell lag som introducerades år 2010, och dess mål är att hindra USAs medborgare att kringgå skatter genom internationella investeringar och insättningar. I Finland angår FATCA människor och företag som är skattemyndiga till USA och har ett bankkonto eller investeringar i en finländsk bank. Människor som är skattemyndiga till USA kan exempelvis vara människor med amerikanskt medborgarskap och företag registrerade i USA, och de är tvungna att rapportera om bland annat ränteintäkter, livsförsäkringsersättningar och dividendutdelning. Avtalet förutsätter att finländska finansinstitut skall ta reda på sina amerikanska kundernas innehav och rapportera informationen till skattemyndigheten. Skattemyndigheten i Finland rapporterar sedan uppgifterna vidare till IRS, alltså USAs skattemyndighet. USA har gjort FATCA-avtal med över 80 länder i världen. (Vero.fi)

4.7 IFRS

Harmoniseringen av redovisningsprinciperna har fått större betydelse i dagens läge, eftersom företagen har allt oftare internationell affärsverksamhet och investeringar utomlands är inte heller ovanliga. Utarbetandet av Europeiska gemensamma standarder i EU började redan på 1990-talet. Användningen av de internationella redovisningsstandarderna, förkortat IFRS, inleddes för noterade bolag inom EU-området och standarderna skulle tas i kraft senast år 2005. De internationella redovisningsstandarderna är ännu kända för sin gamla benämning IAS, International Accounting Standards. (Pörssisäätiö)

4.8 Basel III

Som följd till finanskrisen år 2008 reviderades nya stabilitetsregleringar, Basel III, som ställer nya skärpta krav på banksektorns likviditet och kapital. Dess uppgifter är förstärka regleringar och skapa bättre tillsyn och riskhantering inom bankverksamheten. Basel III har som mål att förbättra bankernas förmåga att absorbera chocker som uppstår efter finanskriser, förstärka bankernas öppenhet samt förbättra riskhanteringen och – styrningen, för att minska risken för nya finanskriser. (EBA b)

5 ANALYS ÖVER DIGITALISERINGENS OCH DE GLOBALA REGLERINGARNAS INVERKAN PÅ BANKBRANSCHEN

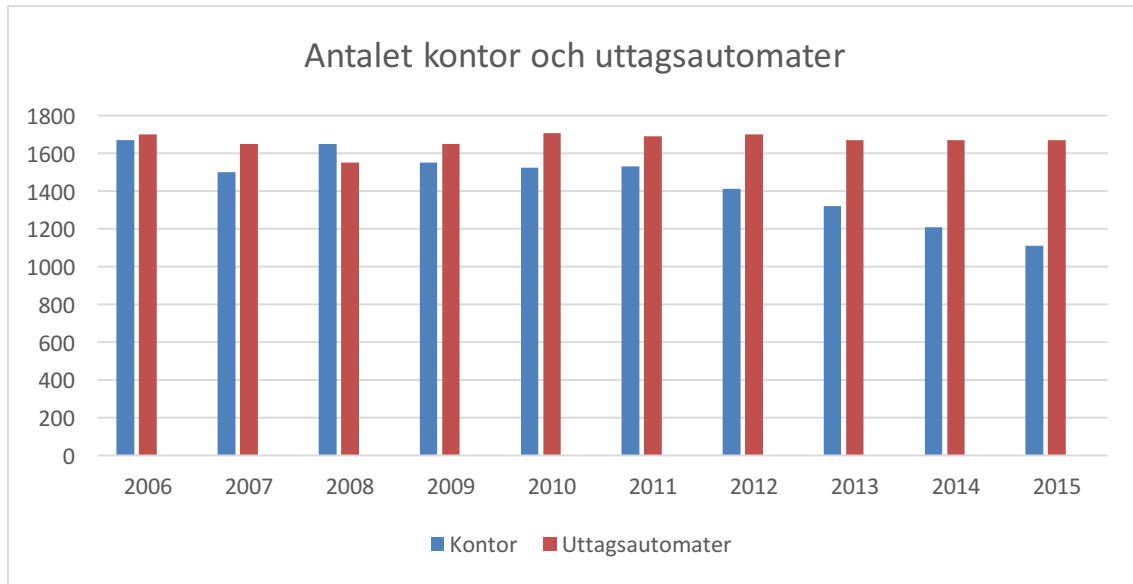
5.1 Digitalisering

Då man ser på hur Nordeas utbud på digitala tjänster har utvecklats sedan 1970-talet då de första automaterna och bankkortet infördes, märker man att digitaliseringens historia inom bankverksamheten är relativt lång. Alla dessa digitala kanaler som banker har att erbjuda har alla som mål att göra livet lättare för kunderna och på så sätt skapa bättre kundupplevelser. Finansieringstjänster är immateriella och därför kan de lätt digitaliseras genom informationstekniken. Bankbranschen har redan länge anpassat sig till den tekniska utvecklingen genom att ersätta kontor och personal med informationsteknologi.

Så som nämnt tidigare gynnar digitaliseringen både kunderna och bankerna; digitaliseringen skapar kunderna nya kundupplevelser samt bankerna mer effektiva verksamhetsmodell. Automatiseringen är en följd av digitaliseringen, och den gynnar både banken och kunden. Nuförtiden finns det olika slags möjligheter att ta hand om sina bankärenden på grund av automatiseringen, vilket har lett till förbättrad tillgänglighet av banktjänster och därför är det inte heller mera nödvändigt för kunder att fysiskt gå till en bank.

Kundernas behov av bankkontor har minskat drastiskt, på grund av det stora utbudet av alternativa möjligheter att ta hand om bankärenden, som till exempel onlinemöten, som kan utföras hemifrån eller utomlands ifrån. Automatiseringen och de olika digitala tjäns-

terna har därför medfört att kontoren koncentrerar sig stort sett på mer krävande bankärenden. Sammanfattningsvis kan man säga att bankverksamhetens viktigaste mål är alltså att skapa kundorienterade innovativa banktjänster.



Figur 5. Antalet kontor och uttagsautomater åren 2006-2016 (Finansinspektionen b)

Figuren ovan visar hur antalet privatkunders kontor och uttagsautomater från år 2006-2015. År 2006 fanns det 1670 kontor och år 2015 fanns det 1109 stycken kontor. Figuren visar att från år 2012 har antalet kontor minskat med ca. 100 stycken per år, medan uttagsautomaternas antal har inte ändrat väldigt mycket under åren. Man kan alltså dra den slutsatsen att det mindre antalet kontor korrelerar inte med ett högre antal uttagsautomater. Om man i sin tur skulle mäta antalet människor som använder automat istället för kontor för att ta ut pengar, skulle korrelationen tämligen vara tydlig. Enligt Finlands Bank var dock uttagsautomaternas antal år 1995 2400 stycken, alltså automaternas antal har minskat med ungefär 30% under de senaste 20 åren (Finlands Bank)

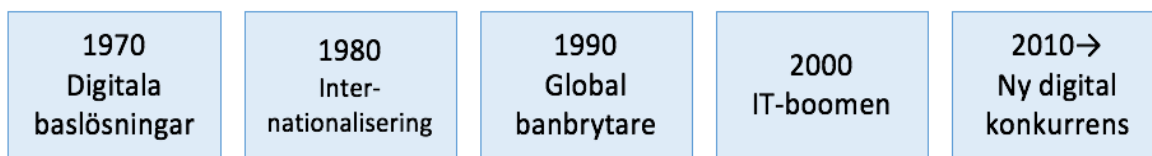
I banker sker den interna kommunikationen huvudsakligen elektroniskt. I Nordea används Skype som kommunikationsmedel med arbetskompisar och är ett sätt få kontakt med alla människor som arbetar i Nordea. Vid skolningstillfällen använder man ofta Skype-möten. Ett annat sätt att kommunicera är e-post, där man kan skicka samma e-post till alla i samma kontor, eller e-post som gäller alla i hela Finland. Inom Nordeas egna intranätssidor förmedlas det allmän information om Nordea, till exempel om aktu-

ella saker, och som innehåller all information som behövs. HR-sakerna finns också enbart elektroniskt.

I dagens läge vill man också avskaffa användningen av papper, vilket är orsaken till att banker ofta vill förmedla information elektroniskt, till exempel kontoutdragen kommer i Nordea numera automatiskt till nätbanken istället för pappersform. Nordea kommunicerar med kunderna också starkt elektroniskt exempelvis genom sina hemsidor. Nordea, så som andra banker och företag, är också aktiva i sociala medier, och till exempel informerar om olika slags störningar genom dem. Nordea är med i Facebook, Twitter, Youtube, Flickr och LinkedIn. Kunderna i Nordea kan också beställa pressmeddelanden direkt till e-posten.

Digitaliseringen ses som en central kraft för att skapa större tillväxt i ekonomin, och det har också visat sig öka på lönsamheten, vilket gäller naturligtvis också för banker. Automatiseringen har ur bankens synvinkel den fördelen, att den har som följd stora kostnadsbesparingar för bankernas interna processer, eftersom många arbetsuppgifter kan kompenseras med automatiserade processer. Digitala lösningar är också billigare att genomföra och kräver inte nuförtiden lika mycket kunnskap.

Bankerna i Finland har stort sett samma produkter och tjänster, och därför tävlar de mest om priserna och olika slags rabatter. Eftersom digitaliseringen ökar på tillväxten och lönsamheten och dessutom gynnar kundernas förväntningar, kan digitaliseringen ses som en stor konkurrensfördel inom bankerna, likväl som i alla andra branscher. Kundernas behov och krav har verkligen Digitala lösningar är också billigare att genomföra och kräver inte nuförtiden lika mycket kunnskap ändrat sig, vilket är också orsaken till att människorna i Finland har överfört sig av användningen av kontanter till andra betalningssätt mycket snabbare i jämförelse med andra länder. Man kan fråga sig ifall detta är på grund av att kunderna är alertare och villigare att vända sig till digitala tjänster, eller är det bankerna som har tvingat det på kunderna till exempel genom att avskaffa kontor.



Figur 6. Digitaliseringens faser inom den finländska bankverksamheten

Figuren ovan visar digitaliseringens olika perioder av den finländska bankverksamheten. Under 1970-talet grundades basen för digitala banktjänster, då första stegen mot digitaliseringen visade sig på konsumentsidan genom automater och bankkort. Före 1970-talet har det inte funnits sådana tjänster eller produkter som kan definieras vara digitala. På 1970-talet började bankerna ta hand om dagliga banktransaktioner och då etablerades lönekonton, och att arbetsgivarna började således betala lönen direkt till kontot. Under 1980-talet ökade internationaliseringen, vilket ledde till att utländska banker kom till Finland och valutahandeln ökade. Depressionen under 1990-talets början bidrog till växande digitala satsningar av finländska banker, och de var därmed banbrytare inom ämnet till 90-talets slut. Under 1990-talet ökade antalet hemdatorer och bankerna svarade fort till detta genom att införa de första nätbankerna.

IT-boomen som höll på överallt i världen på 2000-talet inverkade starkt också på bankverksamheten; internetbankens användbarhet utökades och de tjänster som nätbanken erbjöd expanderades med nya mervärdestjänster. Enbart under 2010-talet har teknologin utvecklats med en oerhört snabb takt, vilket har således ökat kundernas krav på att också bankärendena skall kunna skötas digitalt. Banktjänsterna skall vara lätta att använda och tillgängliga dygnet runt. Förritiden har bankerna stort sett haft samma öppettider, men kundernas krav på bättre tillgänglighet har gjort att bankerna är tvungna att erbjuda fler möjligheter att sköta om bankärenden när som helst under dagen. Den tekniska utvecklingen skapar mer konkurrens och mer avancerade affärsverksamhetsmodeller, vilket i sin tur svarar på kundernas förändrade behov.

Framtidens digitala bankverksamhet kommer att stå ut för nya utmaningar. Bankerna har under deras historia med digitala tjänster haft klara digitala strategier, men dessa är utför förändringar i och med den drastiska ökningen av olika slags smarta apparater.

Avskaffandet av bankkontor måste å andra sidan förutsätta effektiva och tillgängliga digitala kanaler för att nå kundernas förväntningar. Exempelvis måste det finnas tillgängligt bankautomater för att rättfärdiga avskaffandet av kontanttjänster i bankkontor. Kundbetjäningen skall vara effektivt och snabbt.

För äldre människor och andra tekniskt okunniga, medför digitaliseringen att de hamnar anpassa sig till den digitaliserade världen. Det är dock inte bara åldringar som drabbas av digitaliseringen, utan människor i alla åldrar kan vara emot helt digitala banktjänster. Den stora frågan för framtidens bankverksamhet är hur de kan svara till sådana kundernas förväntningar. Den åldrande befolkningen är ett samhälleligt fenomen som omskar länder runtom i hela världen, och således är bankerna verkligen tvungna att ta hänsyn till deras behov. Bankerna har ofta långsiktiga relationer med sina kunder, och därför är det uttrycksfullt viktigt för bankerna att kunna tillfredsställa den åldrande befolkningens behov.

Användningen av kontanter inom Finland kommer att minska i framtiden, medan exempelvis på utomlandsresor kommer betydelsen av kontantanvändningen att hållas signifikant betydligt längre. Nya betalningssätt, som exempelvis betalning med telefoner kommer att öka, vilket kommer också vidare att ersätta kontanternas betydelse. I framtiden är det troligt att betalterminalerna kommer att bli trådlösa och kostnaderna märkvärdigt mindre.

Tabell 2. Banktjänsternas digitala historia.

År	Produkt eller tjänst
←1900	Första bankerna grundas för behov av lån
1900-talet	Sparbössor för att spara pengar
1920-talet	Betaltjänster i bankerna
1950-talet	"Mobila kontor" dvs. valutaväxling på flygplatser, hotell osv.
1960-talet	Lönekonton lanseras och i kontor kan man sköta om dagliga banktransaktioner
1970-talet	Uttagsautomater
1980-talet	Betalterminaler och -automater
1990-talet	Internetbank
2000-talet	Betalningar via WAP-telefon
2010-talet	Mobilbank, mobilapplikationer, mobila betalningstjänster

5.2 Globaliseringen

Bankerna och deras kunder är idag mycket mer internationella på grund av globaliseringen, vilket leder till att uppstår det nya slags problem och ständiga förändringar inom bankverksamheten. Globaliseringen har sina nackdelar, men dock också fördelar, och de presenteras i detta kapitel.

Globaliseringen har sin början redan många hundra år bakåt i tiden, men internationella finansiella regleringar har påverkat den finländska bankbranschen betydligt mer efter att Finland blev medlem i Europeiska unionen år 1995. Innan Finland var medlem i EU, var det främst nationella regleringar som inverkade på bankernas verksamhet. Globaliseringen har förorsakat att inhemska banker blir mer internationella, och mindre banker bildar större enheter både inom landet och över nationsgränserna. Som exempel på sådan fusionering kan man ta Nordea, som har haft en lång historia som en finländsk bank.

Den växande globaliseringen samt integrationen av banker och marknader skapar en mer konkurrensutsatt omgivning som teoretiskt sätt borde öka lönsamheten i allmänhet inom bankverksamheten. Finansiell globalisering drivs av framstegen inom databehandling, avregleringar av restriktioner av gränsöverskridande kapitalflöden och av inhemska marknader samt en ökad konkurrens.

Användandet av kontanter och vikten av dess betydelse minskar hela tiden, då kort och olika slags mobila betalningssätt ständigt ökar. Det har varit debatt om att göra slut på användandet av kontanter totalt, vilket är ett sätt att bota mot penningtvätt, eftersom kontanter är omöjligt att spåra, ger ett slags anonymitet och gynnar olaglig verksamhet. Pengar, var de lagligt eller olagligt skaffade, förmedlas genom bankerna och de är därför i central roll angående penningtvätt. Ifall bankerna bryter mot penningtvättslagen, är konsekvenserna stora och kan skada deras image samt tappa kundernas förtroende. Finländska bankernas centrala skyldighet är att känna sina kundernas verksamhet samt utreda och identifiera misstänksamma transaktioner eller verksamheter. Kunderna är internationella och transaktioner mellan olika länder i världen är idag enkla och snabba att

göra. Internationell brottslighet ökar hela tiden, och således har bankerna en stor roll då det gäller penningtvätt och finansiering av terrorism.

6 SLUTSATSER

Man kan se att globaliseringen och digitaliseringen hänger ihop, och tillsammans förändrar de på bankverksamheten. Globaliseringen har ökat betydligt på finansiella investeringar och penningflöden utomlands, vilket är stort sett på grund av att digitaliseringen har lett till snabbare och enklare penningflöde mellan nationer än någonsin tidigare. Framtidens bankverksamhet kommer troligen att ha allt striktare regleringar och speciellt koncentrera sig till att vara mer digital.

Eftersom bankernas kunder också är mer internationella, kommer bankerna att stå inför nya utmaningar. I framtiden kommer bankerna troligtvis att ha tekniska färdigheterna att göra exempelvis realtidsöverföringar till utländska banker, vilket inte är möjligt i dagens läge. Människor ofta är bekymrade över att globaliseringen inverkar i förlusten av arbetsplatser på grund av att tillverkningen ofta flyttas till lågkostnadsländer.

Arbetet visar att både globaliseringen och digitaliseringen ses som tydliga konkurrensfördelar. Eftersom framgångsrika företag strävar efter ”born global”-attityden, kan man dra den slutsatsen att internationella företag med innovativa digitala produkter och tjänster är mest konkurrensfördelaktiga och är således framtidens vinnare.

7 AVSLUTNING

Undersökningen på hur digitalisering och globala regleringar har inverkat på bankverksamheten har varit intressant att utföra. Jag har själv mycket erfarenhet av kundernas beteende samt deras reaktioner till de olika regleringarna som bankerna har. Globala regleringar finns en massa av och det var svårt att avgränsa vilka jag tar med i arbetet, och det skulle ha varit intressant att gå ännu djupare in i ämnet. Det är intressant att se hur bankernas verksamhetsmiljö kommer att se ut i framtiden. Eftersom jag själv arbetar i ett bankkontor, hoppas jag att digitaliseringen kommer att medföra nya slags arbetsuppgifter samt bättre lösningar för att sköta om bankärenden till exempelvis äldre.

Examensarbetet är en bra grund för fortsatt undersökning inom området, med tanke på det som togs upp redan i inledningen, det vill säga att det inte finns mycket studier angående hur globaliseringen har inverkat på banker i Finland.

8 KÄLLOR

Arbets- och näringsministeriet a. Tillgänglig:

https://www.tem.fi/files/42534/TEMjul_12_2015_web_30032015.pdf Hämtad: 1.3.2016

Arbets- och näringsministeriet b. Tillgänglig:

https://www.tem.fi/files/42342/5_2015_digitaalisesti_suuntautuneet_pkyritykset_02032015.pdf Hämtad 1.3.2016

Arbets- och näringsministeriet c. Tillgänglig:

https://www.tem.fi/files/40889/30_2014_TEM_katsaus_suomalaisen_tyon_tuleva_isuuteen_25082014.pdf Hämtad: 2.3.2016

A.T. Kearney. Tillgänglig:

https://www.atkearney.com/digital-business/ideasinsights/article/-/asset_publisher/dWxykCQaJmh5/content/banking-in-a-digitalworld/10192
Hämtad: 1.10.2015

Citigroup. Tillgänglig:

<https://ir.citi.com/SEBhgbdvxes95HWZMmFbjGiU%2FydQ9kbvEbHIruHR%2Fle%2F2Wza4cRvOQUNX8GBWVsV> Hämtad: 2.3.2016

Cooper, Donald R; Schinlder, Pamela S. 2002, *Business Research Methods*, McGraw Hill Higher Education; 8. Uppl., 640 s.

EBA a. Tillgänglig: <http://www.eba.europa.eu> Hämtad: 1.4.2016

EBA b. Tillgänglig:

<http://www.eba.europa.eu/regulation-and-policy/implementing-basel-iii-europe>
Hämtad: 2.5.2016

Ernst & Young a. Tillgänglig:

[http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY-global-banking-outlook-2015-transforming-banking-for-the-next-generation/\\$FILE/EY-global-banking-outlook-2015-transforming-banking-for-the-next-generation.pdf](http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY-global-banking-outlook-2015-transforming-banking-for-the-next-generation/$FILE/EY-global-banking-outlook-2015-transforming-banking-for-the-next-generation.pdf) Hämtad: 1.3.2016

Ernst & Young b. Tillgänglig:

[http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY_-_The_future_of_banking_in_Europe_-_January_2016/\\$FILE/EY-the-future-of-banking-in-europe-jan-2016.pdf](http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY_-_The_future_of_banking_in_Europe_-_January_2016/$FILE/EY-the-future-of-banking-in-europe-jan-2016.pdf) Hämtad: 2.5.2016

ESS. Tillgänglig:

<http://www.ess.fi/uutiset/kotimaa/2015/10/06/verkkopankin-kayttaminen-pelottaa-vanhuksia---epavarmuus-tietoturva-ja-hakkerointi-huolestuttavat> Hämtad: 10.10.2015

Europeiska centralbanken a. Tillgänglig:

https://www.bankingsupervision.europa.eu/about/ssmexplained/html/supervisory_statistics.en.html Hämtad: 2.5.2016

Europeiska centralbanken b. Tillgänglig:

https://www.bankingsupervision.europa.eu/ecb/pub/pdf/publication_supervisory_priorities_2016.en.pdf Hämtad: 2.5.2016

Europeiska kommissionen a. Tillgänglig:

http://ec.europa.eu/finland/news/press/160225_fi.htm Hämtad: 1.3.2016

Europeiska kommissionen b. Tillgänglig:

http://ec.europa.eu/economy_finance/international/globalisation/index_fi.htm
Hämtad: 2.5.2016

Euro & Talous. Tillgänglig:

<http://www.eurojatalous.fi/fi/2015/artikkelit/pankkisektori-muutoksen-kynsissa/>
Hämtad: 2.3.2016

FATF. Tillgänglig: <http://www.fatf-gafi.org/about/> Hämtad: 2.3.2016

Finansbranschens Centralförbund. Tillgänglig:

[http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Digitalisaatio_ ja_tuottavuus_finanssialalla.p
df](http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Digitalisaatio_ ja_tuottavuus_finanssialalla.pdf) Hämtad: 2.3.2015

Finansinspektionen a. Tillgänglig:

<http://www.finanssivalvonta.fi/se/FI/Pages/Default.aspx> Hämtad: 2.3.2016

Finansinspektionen b. Tillgänglig:

[http://www.finanssivalvonta.fi/se/Finanskund/Finansiella_tjanster/Banktjanster/Gr
undläggande_banktjanster/Pages/Default.aspx](http://www.finanssivalvonta.fi/se/Finanskund/Finansiella_tjanster/Banktjanster/Grundläggande_banktjanster/Pages/Default.aspx) Hämtad: 2.5.2016

Finansministeriet. Tillgänglig: <http://vm.fi/rahanpesun-estaminen-rahoitusmarkkinoilla>
Hämtad: 1.4.2016

Finanssiala murroksessa. Tillgänglig:

[http://frankcommunications.fi/blog/fi/frank-portfolio/finanssiala-murroksessa-
pankeilla-haasteita-pysya-mukana-jatkuvassa-muutoksessa-ilmenee-
pankkitutkimuksesta/](http://frankcommunications.fi/blog/fi/frank-portfolio/finanssiala-murroksessa-pankeilla-haasteita-pysya-mukana-jatkuvassa-muutoksessa-ilmenee-pankkitutkimuksesta/) Hämtad 16.11.2014

Finlands Bank. Tillgänglig:

[http://www.suomenpankki.fi/fi/rahoitusjarjestelman_vakaus/maksuneuvosto/Docu
ments/MN4_Katsaus_käteisen_käyttöön_ja_virtuaalivaluuttoihin.pdf](http://www.suomenpankki.fi/fi/rahoitusjarjestelman_vakaus/maksuneuvosto/Documents/MN4_Katsaus_käteisen_käyttöön_ja_virtuaalivaluuttoihin.pdf) Hämtad:
2.5.2016

Gartner. Tillgänglig: <http://www.gartner.com/newsroom/id/3165317> Hämtad: 1.3.2016

Global policy. Tillgänglig: <https://www.globalpolicy.org/globalization.html>
Hämtad: 1.3.2016

Helsingin Sanomat. Tillgänglig: <http://www.hs.fi/kotimaa/a420174391412> Hämtad:
1.10.2015

Ilmarinen, Vesa; Koskela, Kai. *Digitalisaatio - Yritysjohdon käsikirja*, 2015. Talentum. 272s.

Jungner, Mikael. 2015 Otetaan digiloikka! Suomi digikehityksen kärkeen.
http://ek.fi/wp-content/uploads/Otetaan_digiloikka_net.pdf Hämtad: 1.3.2016

Kauppalehti. Tillgänglig:
<http://www.kauppalehti.fi/uutiset/nordealle-varoitut-rahampesusta--rangaistusmaksu-miljoonia/wa75hcj5> Hämtad: 1.3.2016

Kontkanen, Erkki. *Pankkitoiminnan käsikirja*, 2013. Finva. 3. Uppl., 258s.

Korttiturvallisuus. Tillgänglig:
<https://www.korttiturvallisuus.fi/sv/I-butiken/Kontaktlos-betalning/> Hämtad: 1.3.2016

MiFID. Tillgänglig: <https://www.nordea.com/Images/35-43889/MiFID-esite.pdf>
Hämtad: 2.3.2016

Nordea a. Tillgänglig:
<http://www.nordea.fi/tietoa+nordeasta/pankkimuseo/1644852.html> Hämtad: 1.10.2015

Nordea b. Tillgänglig:
http://www.nordea.fi/Privatkunder/Dagliga+bankarenden/Internettjänster/Nätbanken/903662.html?WT.svl=mega-menu_se_dagliga-bankarenden_product_natbanken Hämtad: 1.10.2015

Nordea c. Tillgänglig:
http://www.nordea.fi/Privatkunder/Dagliga+bankarenden/Automater/729784.html?WT.svl=mega-menu_se_dagliga-bankarenden_category_automater Hämtad: 1.10.2015

Nordea d. Tillgänglig:

http://www.nordea.fi/Privatkunder/Dagliga+bankärenden/Mobiltjänster/729654.html?WT.svl=mega-menu_se_dagliga-bankarenden_category_mobiltjänster

Hämtad: 1.10.2015

Nordea e. Tillgänglig:

<http://www.nordea.fi/Privatkunder/Dagliga+bankärenden/Internettjänster/Onlinemöte/1683462.html?bb=1&searchPhrase=onlinemöte>

Hämtad: 1.10.2015

Nordeas årsberättelse 2015. Tillgänglig:

http://wcms.nordea.com/sitemod/upload/root/www.nordea.com%20-%20uk/Investorrelations/reports/ar/AR_2014_SEv2.pdf

Hämtad: 1.2.2016

Oxford dictionaries. Tillgänglig:

<http://www.oxforddictionaries.com/definition/english/digital>

Hämtad: 1.10.2015

Paavonen, Matti. 2016. Digitaloudesta kasvua 2016 -tutkimus. Tillgänglig:

<https://www.palta.fi/download/4850/>

Hämtad: 11.4.2016

Poliisi.fi. Tillgänglig: <https://www.poliisi.fi/rahanpesu>

Hämtad: 1.4.2016

Pursiainen, Harri. 2015 Digitalisaatio ratkaisujen Suomessa. Tillgänglig:

<https://impulssi.lvm.fi/2015/05/29/digitalisaatio-ratkaisujen-suomessa/>

Hämtad: 1.3.2016

Pörssisäätiö. Tillgänglig:

http://www.porssisaatio.fi/wp-content/uploads/2012/01/1117-IFRS-opas_suomi.pdf

Hämtad: 1.3.2016

R-kioski. Tillgänglig: <https://www.r-kioski.fi/palvelut/maksaminen/>

Hämtad: 1.3.2016

Sitra. Tillgänglig:

https://www.sitra.fi/julkaisut/Muut/Millainen_on_tyon_ja_tyomarkkinoiden_tulevaisuus.pdf Hämtad: 2.3.2016

Taloussanomat a. Tillgänglig:

<http://www.taloussanomat.fi/porssi/2014/09/01/nordea-vahentaa-rankastikassapalveluita-nyt-vuorossa-kehyskunnat/201412105/170> Hämtad 16.11.2014

Taloussanomat b. Tillgänglig:

<http://www.taloussanomat.fi/tietoliikenne/2014/06/11/hakkerit-iskevat-joukollapankkeihin-laillisesti/20148288/12> Hämtad: 1.10.2015

Työelämä 2020. Tillgänglig:

http://www.tyoelama2020.fi/tyopaikoille/menestyksen_avaimet/digitalisaatio
Hämtad: 1.3.2016

Pohjola, Matti. 2014 Suomi uuteen nousuun – ICT ja digitalisaatio tuottavuuden ja talouskasvun lähteinä. Tillgänglig:

http://teknologiateollisuus.fi/sites/default/files/file_attachments/pohjolan_raportti_suomi_uuteen_nousuun.pdf Hämtad: 1.3.2016

Vanhusten keskusliitto. Tillgänglig:

<http://www.vtkl.fi/fin/kampanjat/seniorsurf/> Hämtad: 15.10.2015

Vero.fi. Tillgänglig:

[https://www.vero.fi/fiFI/Tietoa_Verohallinnosta/Uutiset/Suomen_ja_Yhdysvaltojen_valille_verotust\(33045\)](https://www.vero.fi/fiFI/Tietoa_Verohallinnosta/Uutiset/Suomen_ja_Yhdysvaltojen_valille_verotust(33045)) Hämtad: 1.4.2016

YLE a. Tillgänglig:

http://yle.fi/uutiset/suuret_ikaluokat_pullamossot_seka_x_y_ja_z/6006879
Hämtad: 1.5.2016

YLE b. Tillgänglig:

http://yle.fi/uutiset/verkkopankit_liian_vaikeita_vanhuksille/6395689 Hämtad:

1.10.2015

Solomon, Michael; Bamossy, Gary; Askegaard, Søren. *Consumer Behaviour: A European Perspective*, Prentice Hall Inc., 1999. 589 s.

Söderlund, Magnus. *Den lojala kunden*, Liber ekonomi, 2003. 249 s.

WHO. Tillgänglig:

<http://www.who.int/trade/glossary/story043/en/> Hämtad: 1.3.2016

